

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 23.04.2024 09:00:27

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»

для студентов направления подготовки /специальности

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность

(профиль) «Региональное управление»

шифр и наименование направления подготовки/ специальности

Пятигорск  
2024

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                |         |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Тема 1. Характеристика коммуникаций в региональном управлении. ....            | Ошибка! |
| Закладка не определена.                                                        |         |
| Практическое занятие № 1-2.....                                                | 4       |
| Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении.....               | 5       |
| Практическое занятие № 3-4.....                                                | 5       |
| Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации ..... | 6       |
| Практическое занятие № 5-6.....                                                | 5       |
| Тема 4. Формы профессиональной коммуникации в региональном управлении.....     | 7       |
| Практическое занятие № 7-8.....                                                | 7       |
| Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.....         | 8       |
| Практическое занятие № 9-10.....                                               | 8       |
| Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации .....                   | 9       |
| Практическое занятие № 11-12.....                                              | 9       |
| Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.....                                   | 10      |
| Практическое занятие № 13-14.....                                              | 10      |
| Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.....                     | 11      |
| Практическое занятие № 15-16.....                                              | 11      |
| Рекомендуемая литература .....                                                 | 12      |

## ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» является формирование системы знаний, умений, навыков в области делового общения, изучение теории и практики деловых коммуникаций в организациях на основе рациональных, научно обоснованных принципов и методов их совершенствования.

Задачами освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» являются: получение представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Дисциплина Коммуникации в региональном управлении входит вариативную часть дисциплин по выбору ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (Направленность: (профиль): Региональное управление) и реализуется в 5 семестре.

Дисциплина «Коммуникации в региональном управлении» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности.

*Объектом* изучения данной дисциплины является процесс коммуникации (обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью).

*Предметом* изучения дисциплины являются теоретические и практические основы делового общения.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ИД-3 ПК-1. Владеет навыками эффективной управленческой деятельности, обеспечивая их включенность в процессы управления территорией.

Проведение практических занятий предполагает активную, целенаправленную работу обучающихся

Цель практического занятия – усвоение важнейших вопросов курса и выступление каждого студента на каждом практическом занятии. На практическом занятии студенты должны уметь объяснить понимание ими вопросов темы. Для этого при подготовке к практическому занятию студент должен внимательно изучить литературу и методические указания, подготовиться и ответить на любой вопрос темы практического занятия, продолжить выступление предыдущего выступающего. Студент может использовать основные нормативные акты и конспекты изученной литературы. Каждый студент должен по указанию преподавателя отрецензировать сообщение, сделанное предыдущим выступающим.

Текущая аттестация качества усвоения магистрантами полученных в процессе обучения знаний

Текущая аттестация работы студентов осуществляется в процессе проведения практических занятий на протяжении семестра путем оценки устных ответов, а также разработки проектного задания.

Если студент не выполнил проектное задание, а также не проявлял активности на практических занятиях, то его работа в течение семестра оценивается как неудовлетворительная. Если студент пропускает занятия по уважительной причине (по болезни, график свободного посещения), то он выполняет задания самостоятельно во внеаудиторное время. При этом тесты могут быть заменены разбором проблемных ситуаций по названным темам. Предполагается также промежуточная аттестация в форме выполнения письменной работы в виде доклада, социально-ориентированной бизнес-идеи или бизнес-проекта. Итоговой формой контроля по дисциплине выступает зачет с оценкой, который проводится в 5 семестре.

## РАЗДЕЛ 1. КОММУНИКАЦИЯ И ОБЩЕНИЕ КАК КЛЮЧЕВЫЕ КАТЕГОРИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

### Практическое занятие № 1

#### Тема 1. Характеристика коммуникаций в региональном управлении.

**Цель:** формирование представления о деловом общении.

**Организационная форма:** собеседование

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- сущность делового общения;
- сущность и структуру делового общения;
- характеристику делового общения и его компоненты.

Студент будет уметь:

управлять деловым общением;

- проводить деловые совещания
- проводить деловые переговоры, деловые беседы

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1.

**Актуальность темы:** Профессиональная коммуникация является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми, а также в структуре менеджмента. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

#### *Теоретическая часть*

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.

#### **Вопросы для собеседования:**

| Базовый уровень                                      | Повышенный уровень                               |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. Формы общения.                                    | 1. Порядок представления и знакомств.            |
| 2. Коммуникации в менеджменте.                       | 2. Личное и официальное знакомство.              |
| 3. Менеджер как информационно-коммуникативный центр. | 3. Визитная карточка.                            |
| 4. Понятие, сущность делового общения.               | 4. Формы речевого и невербального представления. |
| 5. Правила делового разговора.                       | 5. Оформление визитной карточки и представление. |

#### **Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

## Практическое занятие № 2

### Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении.

**Цель:** формирование представления об управлении деловым общением.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- навыки делового общения, формы деловой коммуникации;
- культуру деловой дискуссии, дистанционное общение;
- основы коммуникационного процесса в компании

**Студент будет уметь:**

- разбираться в стратегиях делового взаимодействия;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:**

Управление общением — это многообразные формы и методы управления взаимодействием людей. В процессе делового общения происходит восприятие людьми каких-то сведений, настроений, распространение или пресечение слухов, поддержка или развенчание источника информации. Вполне понятно, что все деловые люди должны владеть техникой живого контакта, как на индивидуальном, так и на коллективном уровне, а также уметь обращаться со словом. Все это невозможно осуществить без коммуникативной техники общения, степень владения которой является самым главным критерием профессиональной пригодности работника.

**Теоретическая часть**

Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Виды делового общения. Стили делового общения.

**Вопросы для собеседования:**

| Базовый уровень                                                                                                                                  | Повышенный уровень                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Формы управленческого общения.<br>2. Внешний коммуникационный поток.<br>3. Структура и средства общения.<br>4. Роль информации в менеджменте. | 1. Характеристики информации в менеджменте.<br>2. Современные тенденции в служебном этикете за рубежом.<br>3. Этапы организации коммуникативного потока.<br>4. Модели коммуникационных сетей. |

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

## РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

### Практическое занятие № 3

#### Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.

**Цель:** формирование представления о вербальной и невербальной коммуникации.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие вербальной и невербальной коммуникации;
- сущность, показатели, виды вербальной и невербальной коммуникации;
- основы речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения.

**Студент будет уметь:**

- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** Следует выделить два основных вида коммуникации. В человеческом обществе коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами. Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения. Любой другой способ взаимодействия может быть выражен средствами языка. Впрочем, как уже говорилось, средствами языка может быть выражено все. А коммуникативная функция, как уже упоминалось в предыдущих главах, является одной из важнейших функций языка.

**Теоретическая часть.** Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.

#### Вопросы для собеседования:

| Базовый уровень                                                                                        | Повышенный уровень                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Жесты в коммуникациях.<br>2. Виды жестов.<br>3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. | 1. Проксематика.<br>2. Голос в невербальных коммуникациях.<br>3. Интерпретация человеческого голоса. |

#### Работа с литературой:

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

### Практическое занятие № 4

#### Тема 4. Формы профессиональной коммуникации в региональном управлении.

**Цель:** формирование представления о коммуникативных стилях в управлении.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:****Студент будет знать:**

- сущность, понятие о коммуникативных стилях в управлении;
- сущность, виды коммуникативных стилей в управлении;
- навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

**Студент будет уметь:**

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** Стиль коммуникации – это индивидуальный набор форм, методов и средств воздействия на получателя информации; способ построения индивидом коммуникационных отношений. Для руководства организаций очень важно знать стили коммуникаций (знаешь стили – знаешь, чего ожидать). В основе стилей лежат открытость в коммуникации (насколько можно открыться для других, чтобы получить ответную реакцию) и адекватность обратной связи (насколько можно открыться людям, чтобы поделиться своими мыслями).

**Теоретическая часть.** Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.

**Вопросы для собеседования:**

| Базовый уровень                                                                                                                                                           | Повышенный уровень                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.<br>2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.<br>3. Стандартизированный уровень общения. | 1. Манипулятивный уровень общения.<br>2. Игровой уровень общения.<br>3. Деловой уровень общения. |

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Практическое занятие № 5****Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.**

**Цель:** формирование представления о коммуникативной компетентности специалиста.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:****Студент будет знать:**

- сущность, понятие коммуникативной компетентности специалиста;
- формы, виды коммуникативной компетентности специалиста;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

**Студент будет уметь:**

- учитывать психологические аспекты при представлении информации;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** Коммуникативная компетентность — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

**Теоретическая часть.** Понятие, сущность коммуникативно компетентности специалиста. Приемы деловой переписки. Стандартные фразы для разных случаев в деловой переписки.. Организация переговорного процесса. Рассадка работников и гостей. Техника проведения совещаний.

#### **Темы презентационных проектов:**

| Базовый уровень                                       | Повышенный уровень                        |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. Структура коммуникативной компетентности личности. | 1. Коммуникативный потенциал специалиста. |
| 2. Коммуникативная культура специалиста.              | 2. Коммуникативный резерв специалиста.    |

#### **Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

### **Практическое занятие № 6**

**Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.**

**Организационная форма:** защита презентационных проектов.

**Цель:** формирование представления об инструментарии подготовки деловой коммуникации.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие инструментария подготовки деловой коммуникации;
- формы, виды инструментария подготовки деловой коммуникации;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

**Студент будет уметь:**

- критически оценивать личностные достоинства и недостатки;
- использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** Самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) - деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.



**Теоретическая часть.** Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.

**Темы презентационных проектов:**

| Базовый уровень                                                                                                                  | Повышенный уровень                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.<br>2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам. | 1. Нравственная основа делового этикета.<br>2. Деловая этика в государственном управлении. |

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

### РАЗДЕЛ 3. ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

#### Практическое занятие № 7

**Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом.**

**Цель:** формирование представления об имидже государственного служащего в деловой коммуникации.

**Организационная форма:** защита презентационных проектов.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие конфликта в деловой коммуникации;
- формы, виды, методы разрешения конфликтов в деловой коммуникации;
- основы коллективной психологии;
- особенности и закономерности групповой работы, развития коллектива.

**Студент будет уметь:**

- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** Причины конфликтов в деловом общении разнообразны. Любой из них представляет собой несогласие двух и более сторон, вследствие которого они не могут удовлетворить свои потребности. Отличие желаний, целей, мотивов или ущемление чьих-либо интересов всегда несет разрушительный характер. Лучше всего суметь предотвратить это столкновение, чем попытаться восстановить равновесие после случившегося. В деловом общении принято рассматривать конфликты двух видов: конструктивные (или объективные) и деструктивные (субъективные).

**Теоретическая часть.** Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта.

**Темы презентационных проектов:**

| Базовый уровень                                                                                   | Повышенный уровень                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.<br>2. Структура и динамика конфликта. | 1. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.<br>2. Стили поведения участников в конфликтной ситуации. |

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Практическое занятие № 8****Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.**

**Цель:** формирование представления о национальных особенностях деловых коммуникаций.

**Организационная форма:** защита презентационных проектов..

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие национальных особенностей деловых коммуникаций;
- формы, виды национальных особенностей деловых коммуникаций;
- общекультурные и культурно (национально) специфические особенности делового общения.

**Студент будет уметь:**

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ИД-3 ПК-1

**Актуальность темы:** До сегодняшнего дня сохраняются различия в нормах и правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, история, религия, климат, исторически сложившиеся моральные нормы и пр. оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. И это во многом определяет успех делового взаимодействия на международном уровне.

**Теоретическая часть.** Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.

**Темы презентационных проектов:**

| Базовый уровень                                                                                       | Повышенный уровень                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Правила речевого общения в бизнесе.<br>2. Культура и техника речи в презентации делового партнера. | 1. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.<br>2. Национальные стили ведения переговоров.<br>3. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения. |

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |           |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет- |

|     |     |     |         |
|-----|-----|-----|---------|
|     |     |     | ресурсы |
| 1,2 | 1,2 | 1-2 | 1-4     |

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Основная литература**

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html>

2. Крупина, Н. Н. Профессиональное саморазвитие гражданских государственных служащих (курс лекций) : учеб. пособие для бакалавров / Н.Н. Крупина. - Пятигорск : ПФ СКФУ, 2016. - 176 с. - Прил.: с. 168-175. - Библиогр.: с. 162-167. - ISBN 978-5-905989-88-9

### **Дополнительная литература**

1. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 217 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7749-0944-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442886> (ЭБС)

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html> (ЭБС)

### **Методическая литература**

1. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2024. (электронная версия);
2. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2024. (электронная версия).

### **Интернет-ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru);
3. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – [susu.antiplagiat.ru](http://susu.antiplagiat.ru);
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## **Методические указания**

по организации самостоятельной работы обучающихся  
по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»  
для студентов направления подготовки /специальности  
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность  
(профиль) «Региональное управление»  
шифр и наименование направления подготовки/ специальности

Пятигорск, 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b><u>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ КОММУНИКАЦИИ В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ</u></b> ..... | 16                              |
| <b><u>ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</u></b> .....                                                                       | Ошибка!                         |
| Закладка не определена.                                                                                                                 |                                 |
| <b><u>КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ</u></b>                                                                                | Ошибка! Закладка не определена. |
| <b><u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА</u></b> .....                                                          | 17                              |
| <b><u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИОННОГО ПРОЕКТА</u></b> .....                                                        | 19                              |
| <b><u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ</u></b> .....                                                              | 10                              |
| <b><u>КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</u></b> .....                                                                                     | Ошибка! Закладка не определена. |
| <b><u>РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА</u></b> .....                                                                                            | Ошибка! Закладка не определена. |

## ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» является формирование системы знаний, умений, навыков в области делового общения, изучение теории и практики деловых коммуникаций в организациях на основе рациональных, научно обоснованных принципов и методов их совершенствования.

Задачами освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» являются: получение представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Дисциплина Коммуникации в региональном управлении входит вариативную часть дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (Направленность: (профиль): Региональное управление) и реализуется в 5 семестре.

Дисциплина «Коммуникации в региональном управлении» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности.

*Объектом* изучения данной дисциплины является процесс коммуникации (обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью).

*Предметом* изучения дисциплины являются теоретические и практические основы делового общения.

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ КОММУНИКАЦИИ В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. В связи с этим, обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. В соответствии с рабочей программой дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы студента:

- самостоятельное изучение литературы;
- самостоятельное выполнения презентационного проекта;
- самостоятельное выполнение контрольной работы.

**Цель самостоятельного изучения литературы** – самостоятельное овладение знаниями, опытом исследовательской деятельности.

**Задачами самостоятельного изучения литературы** являются:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

**Цель выполнения презентационного проекта** – самостоятельное конструирование своих знаний в процессе решения практических задач и проблем.

**Задачами выполнения презентационного проекта** являются: развитие способностей:

- выявления проблемы, её формулировки в виде цели предстоящей работы;
- планирования своей деятельности по решению поставленной проблемы;
- привлечения дополнительных ресурсов, которыми могут быть различные источники информации и т.п.;
- реализации намеченного плана, внося в него необходимые коррективы;



- самостоятельной оценки и анализа полученного результат;
- грамотного и эффективного представления свою работу.
- развития критического мышления, свойственного всем современным лидерам

**Цель подготовки контрольной работы** – контрольная работа стимулирует раскрытие исследовательского потенциала студента, способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

**Задачи подготовки контрольной работы:**

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Код          | Формулировка:                                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4         | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) |
| ИД-3<br>ПК-1 | Владеет навыками эффективной управленческой деятельности, обеспечивая их включенность в процессы управления территорией.                            |

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления с содержанием учебного курса.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в конкретном учебном материале, а какие вообще опущены. Требуется творческое отношение и к самому содержанию дисциплины.

Вопросы, составляющие ее содержание, обладают разной степенью важности. Есть вопросы, выполняющие функцию логической связки содержания темы и всего курса, имеются вопросы описательного или разъяснительного характера, а также исторического экскурса в область изучаемой дисциплины. Все эти вопросы не составляют сути понятийного, концептуального содержания темы, но необходимы для целостного восприятия изучаемых проблем.

Изучаемая дисциплина имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой строится каждая наука. Понятия — узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым.

Студент должен понимать, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа создает для этого необходимые условия, помогает будущему высококвалифицированному специалисту овладеть технологией самостоятельного производства знаний.

В самостоятельной работе студентам приходится использовать литературу различных видов: первоисточники, монографии, научные сборники, хрестоматии, учебники, учебные пособия, журналы и др. Изучение курса предполагает знакомство студентов с большим объемом научной и учебной литературы, что, в свою очередь, порождает необходимость выработки у них рационально-критического подхода к изучаемым источникам.

Чтобы не «утонуть» в огромном объеме рекомендованных ему для изучения источников, студент, прежде всего, должен научиться правильно их читать. Правильное чтение рекомендованных источников предполагает следование нескольким несложным, но весьма полезным правилам.

Предварительный просмотр книги включает ознакомление с титульным листом книги, аннотацией, предисловием, оглавлением. При ознакомлении с оглавлением необходимо выделить разделы, главы, параграфы, представляющие для вас интерес, бегло их просмотреть, найти места, относящиеся к теме (абзацы, страницы, параграфы), и познакомиться с ними в общих чертах.

Научные издания сопровождаются различными вспомогательными материалами — научным аппаратом, поэтому важно знать, из каких основных элементов он состоит, каковы его функции.

Знакомство с книгой лучше всего начинать с изучения аннотации — краткой характеристики книги, раскрывающей ее содержание, идейную, тематическую и жанровую направленность, сведения об авторе, назначение и другие особенности. Аннотация помогает составить предварительное мнение о книге.

Глубже понять содержание книги позволяют вступительная статья, в которой дается оценка содержания книги, затрагиваемой в ней проблематики, содержится информация о жизненной и творческой биографии автора, высказываются полемические замечания, разъясняются отдельные положения книги, даются комментарии и т.д. Вот почему знакомство с вступительной статьей представляется очень важным: оно помогает студенту сориентироваться в тексте работы, обратить внимание на ее наиболее ценные и важные разделы.

Той же цели содействует знакомство с оглавлением, предисловием, послесловием. Весьма полезными элементами научного аппарата являются сноски, комментарии, таблицы, графики, списки литературы. Они не только иллюстрируют отдельные положения книги или статьи, но и сами по себе являются дополнительным источником информации для читателя.

Если читателя заинтересовала какая-то высказанная автором мысль, не нашедшая подробного освещения в данном источнике, он может обратиться к тексту источника, упоминаемого в сноске, либо к источнику, который он может найти в списке литературы, рекомендованной автором для самостоятельного изучения.

Существует несколько форм ведения записей:

— план (простой и развернутый) — наиболее краткая форма записи прочитанного, представляющая собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Развернутый план представляет собой более подробную запись прочитанного, с детализацией отдельных положений и выводов, с выпиской цитат, статистических данных и т.д. Развернутый план — неоценимый помощник при выступлении с докладом на конкретную тему на семинаре, конференции;

— тезисы — кратко сформулированные положения, основные положения книги, статьи. Как правило, тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом источника, при его повторном прочтении. Они помогают запомнить и систематизировать информацию.

### **Составление конспектов**

Большую роль в усвоении и повторении пройденного материала играет хороший конспект, содержащий основные идеи прочитанного в учебнике и услышанного в лекции. Конспект — это, по существу, набросок, развернутый план связного рассказа по основным вопросам темы.

В какой-то мере конспект рассчитан (в зависимости от индивидуальных особенностей студента) не только на интеллектуальную и эмоциональную, но и на зрительную память, причем текст конспекта нередко ассоциируется еще и с текстом учебника или записью лекции. Поэтому легче запоминается содержание конспектов,

написанных разборчиво, с подчеркиванием или выделением разрядкой ключевых слов и фраз.

Самостоятельно изученные темы предоставляются преподавателю в форме конспекта, по которому происходит собеседование. Теоретические темы курса (отдельные вопросы), выносимые на самостоятельное изучение, представлены ниже.

### **Тема самостоятельного изучения № 1**

#### **Характеристики делового общения.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Понятие общения.
2. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

### **Тема самостоятельного изучения № 2**

#### **Управление коммуникациями в региональном управлении.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
2. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
3. Функции делового общения.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

### **Тема самостоятельного изучения № 3**

#### **Вербальная и невербальная коммуникация.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.
2. Модель коммуникативного процесса.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Тема самостоятельного изучения № 4**  
**Коммуникативные стили в управлении.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Уловки в коммуникациях.
2. Манипулятивные уловки.
3. Типы манипуляторов.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Тема самостоятельного изучения № 5**  
**Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация.
2. Конфликт как разновидность конфронтации.
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Тема самостоятельного изучения № 6**  
**Национальные особенности деловых коммуникаций.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.
2. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

**Тема самостоятельного изучения № 7**  
**Этикет и протокол официальных мероприятий.**

**Вид деятельности студентов:** самостоятельное изучение литературы

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект

**Средства и технологии оценки:** собеседование

**План конспекта:**

1. Понятие культуры общения.
2. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
3. Принципы, правила и нормы делового общения.

**Работа с литературой:**

| Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1,2                                                 | 1,2            | 1-2          | 1-4              |

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИОННОГО ПРОЕКТА**

Под презентационным проектом понимается совместная обоснованная спланированная и осознанная деятельность студентов-партнеров, которая организована на основе информационных технологий, имеет общую проблему, цель, согласованные методы и которая направлена на формирование у них определенной системы интеллектуальных и практических умений.

Проект – это исследование конкретной проблемы, ее практическая или теоретическая реализация.

В проект в качестве его составных компонентов входят:

- формулирование цели (что и почему надо сделать),
- разработка или выбор путей выполнения проекта,
- работа над проектом,
- оформление результатов,
- защита проекта на практическом занятии.

Этапы работы над проектом можно представить в виде следующей схемы:

### **ПОИСКОВЫЙ**

- Определение тематического поля и темы проекта.
- Поиск и анализ проблемы.
- Постановка цели проекта.

### **АНАЛИТИЧЕСКИЙ**

- Анализ имеющейся информации.
- Поиск информационных лагун.
- Сбор и изучение информации.
- Поиск оптимального способа достижения цели проекта (анализ альтернативных решений), построение алгоритма деятельности.
- Составление плана реализации проекта: пошаговое планирование работ.

### **ПРАКТИЧЕСКИЙ**

- Выполнение запланированных технологических операций.
- Текущий контроль качества.
- Внесение (при необходимости) изменений в конструкцию и технологию.

### **ПРЕЗЕНТАЦИОННЫЙ**

- Подготовка презентационных материалов.
- Презентация проекта.
- Изучение возможностей использования результатов проекта (выставка, продажа, включение в банк проектов, публикация).

## **КОНТРОЛЬНЫЙ**

- Анализ результатов выполнения проекта.
- Оценка качества выполнения проекта.

### **Темы презентационных проектов по дисциплине Коммуникации в региональном управлении**

#### **Базовый уровень**

##### **Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.**

1. Формирование профессиональной коммуникативной компетентности студентов - будущих госслужащих.
2. Развитие коммуникативной компетентности государственных служащих в работе со средствами массовой информации.

##### **Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.**

1. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

##### **Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом.**

1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
2. Структура и динамика конфликта.

##### **Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.**

1. Правила речевого общения в бизнесе.
2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

##### **Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий.**

1. Характеристика основных правил организации проведения и этикета на официальных мероприятиях.
2. Национальные праздники, юбилейные даты, прибытие иностранных делегаций, послов и глав государств.

#### **Повышенный уровень**

##### **Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.**

1. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования

##### **Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.**

1. Нравственная основа делового этикета.
2. Деловая этика в государственном управлении.

##### **Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом.**

1. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
2. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.

##### **Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.**

1. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
2. Национальные стили ведения переговоров.
3. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

## **Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий**

### **1. Деловой протокол и организация деловых приемов.**

#### **Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: материал презентации излагается логично, последовательно и не требует дополнительных пояснений; защита проекта носит аргументированный и доказательный характер; студент полностью, аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если материал презентации излагается логично, последовательно, но требует дополнительных пояснений; не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается с периодическим нарушением логики, последовательности, требует дополнительных пояснений; допускаются значительные нарушения в процессе аргументации выводов по теме проекта; студент не полностью, не аргументированно, не логично и не последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается нелогично и непоследовательно; защита носит неаргументированный и бездоказательный характер; студент показал отсутствие способности отвечать на дополнительные вопросы.

#### **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

##### **Основная литература**

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html> (ЭБС)
2. Крупина, Н. Н. Профессиональное саморазвитие гражданских государственных служащих (курс лекций) : учеб. пособие для бакалавров / Н.Н. Крупина. - Пятигорск : ПФ СКФУ, 2016. - 176 с. - Прил.: с. 168-175. - Библиогр.: с. 162-167. - ISBN 978-5-905989-88-9 (6 экз.)

##### **Дополнительная литература**

1. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 217 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7749-0944-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442886> (ЭБС)
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html> (ЭБС)

### **Методическая литература**

3. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2024. (электронная версия);
4. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2024. (электронная версия).

### **Интернет-ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru);
3. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – [susu.antiplagiat.ru](http://susu.antiplagiat.ru);
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>



